



**INFORME INDICADORES DE USO DE SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS**  
**PARA SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS CENTROS.**

Contenido

I. Justificación, finalidad	2
II. Alcance	3
III. Información sobre Sistema Integrado de Gestión de los Servicios y Unidades administrativas (SIGC-SUA)	3
IV. Análisis de los indicadores de uso de Servicios y Unidades Administrativas	5



## I. Justificación y finalidad.

El Real Decreto 1393/2007 incorporó los Sistemas de Garantía de Calidad como fundamento para que la nueva organización de las enseñanzas funcionara eficientemente y creara la confianza sobre la que descansa el proceso de acreditación de títulos, además de constituir uno de los elementos necesarios para el diseño de los títulos universitarios oficiales.

El nuevo Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y de procedimiento de aseguramiento de su calidad, y el decreto 154/2023 de 27 de junio de ordenación de las enseñanzas oficiales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía (consultar con Jacinto si hacemos referencia a este decreto andaluz.) reformulan el proceso de verificación, seguimiento y acreditación de los títulos universitarios oficiales. En este sentido, la evaluación institucional de los centros se configura como una pieza en el engranaje del aseguramiento de la calidad de la oferta formativa universitaria al empoderar a los sistemas internos de garantía de la calidad con la orientación y guía de las agencias, siguiendo los planteamientos que se desarrollan en la mayoría de los países del Espacio Europeo de Educación Superior.

Por otro lado, el Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios, establece en su artículo 14 que, para la obtención de la acreditación institucional, los centros universitarios deberán cumplir algunos requisitos, entre el que se encuentra disponer de la certificación de la implantación de su sistema interno de garantía de calidad, de acuerdo con la normativa vigente y de conformidad con los criterios establecidos para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior y los protocolos y guías orientativas desarrolladas por las agencias de calidad correspondientes.

En Andalucía ACCUA, con fecha de 08/02/2023 aprobó la nueva Guía para la Certificación de los SGC implantados en los Centros de la Universidades Andaluzas (Nuevo Programa Implanta. SGCC), cuyo objetivo, entre otros, es el determinar los criterios de evaluación para la certificación. En concreto, en el criterio 4. Gestión de Recursos Materiales y de Servicios, se establece que El centro debe contar con mecanismos que controlen la gestión, el mantenimiento y la mejora de los recursos materiales y servicios. Estos han de ser accesibles, adaptados a las necesidades y conocidos por el alumnado y además el centro tiene información sobre los resultados de la gestión de los recursos materiales y los servicios, así como de las necesidades de adquisición y mantenimiento del equipamiento y las instalaciones, obtenida del desarrollo de los programas formativos.



## II. Alcance

**Entrada:** PA01: Procedimiento para la gestión de información y Análisis de Resultados, PA03: Procedimiento para la gestión de Recursos para el Aprendizaje y Apoyo al estudiantado y Tabla con indicadores uso Servicios y Unidades Administrativas SIGC-SUA.

**Salida:** Análisis de indicadores que permita llevar a cabo el proceso de mejora continua y rendición de cuentas a los grupos de interés.

## III. Información sobre Sistema Integrado de Gestión de los Servicios y Unidades administrativas (SIGC-SUA).

Para el cumplimiento de sus funciones docentes e investigadoras y de gestión, **la Universidad de Jaén presta servicios de apoyo y de atención a la comunidad universitaria y a la sociedad.** En este ámbito, corresponde al personal de administración y servicios el ejercicio de la gestión técnica, económica y administrativa, así como el apoyo, asesoramiento y asistencia a las autoridades académicas. Estas estructuras se ordenan mediante una agrupación por Servicios y Unidades funcionales de acuerdo con un criterio de especialización o por la naturaleza y alcance de los servicios prestados

El SIGC-SUA despliega la estrategia continuada de la Universidad de Jaén **de implantar y certificar el sistema de gestión de la calidad para el conjunto de los Servicios y Unidades Administrativas.**

El SIGC-SUA aplica, en el ámbito de la gestión, los **Principios de Gestión de la Calidad contenidos en la familia de Normas ISO.** Su estructura, diseño e implantación se conforma de acuerdo con los requisitos establecidos de forma generalizada por la **Norma UNE-EN ISO 9001:2015 y en los específicos adoptados por la Universidad de Jaén,** de acuerdo con su sistema de gestión y su estructura organizativa propia.

La integración de los Servicios y Unidades Administrativas en un sistema de gestión de calidad único, **supone organizar los sistemas de trabajo mediante estructuras de procesos interrelacionados por su transversalidad u horizontalidad,** que proporcionen un adecuado desarrollo de ciclo cliente/proveedor interno y la gestión integrada de los recursos. Además, permite un liderazgo efectivo en el despliegue de estrategias, política y objetivos de calidad, seguimiento de resultados y la evaluación y decisiones sobre la mejora continua. Así como un medio para hacer más efectiva la implicación y participación de las personas y facilitar la integración con los sistemas de gestión de la calidad académica e investigadora y de la excelencia de la Universidad.

Su finalidad última es proporcionar eficacia, confianza y satisfacción en la gestión y prestación de servicios a todos los grupos de interés.

**La planificación del SIGCSUA** se realiza por ciclos de gestión encontrándonos actualmente en el ciclo 2024 el cual no se cerrará hasta junio de 2025 una vez se hayan elaborado los informes de



seguimiento de los Servicios y Unidades, y la correspondiente auditoría externa, **por lo que los datos de 2024 no estarán disponibles hasta que no se lleve a cabo el cierre del correspondiente ciclo de gestión de acuerdo a la planificación adjuntada más abajo.**

#### PLANIFICACIÓN TEMPORAL DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA. 2025

FASES	CRONOGRAMA 2025-2026										
	Jul	Sep t	Oct	No v	Dic	Ene	Feb	Mar	Abri l	Mayo	Junio
Elaboración de la Planificación.											
Aprobación de la Planificación.											
Ejecución de la Planificación.											
Reunión de Seguimiento de la Planificación. Comité de Calidad.											
Cumplimentación Informe del Seguimiento de Procesos por los Servicios/Unidades.											
<b>Auditoría externa de certificación.</b>											
Programa de Auditoría Interna Anual.											
Elaboración del Informe Agrupado de Procesos.											
Reunión de Seguimiento Final de la Planificación. Comité de Calidad.											
Revisión y Mejora del Sistema (cierre del ciclo)											



#### IV. Análisis de los indicadores de uso de Servicios y Unidades Administrativas

Dentro de SIGCSUA se encuentra el sistema de indicadores para la medición y seguimiento de los procesos de todos los servicios y unidades administrativas.

De los indicadores activos en SIGCSUA, se han extraído aquellos que son relevantes para el seguimiento del SGC de los Centros ya que miden la gestión de los servicios de apoyo y atención al proceso de enseñanza y aprendizaje:

#### [Informe indicadores uso de servicios y unidades administrativas UJA](#)

» Uso de servicios universitarios

### Uso de servicios universitarios

[Biblioteca](#)

[Servicio de atención y ayuda al estudiante](#)

[Servicio de Deportes](#)

[Servicio de Gestión Académica](#)

[Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica](#)

[Servicio de Informática](#)

[Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones \(Unidad Técnica\)](#)

[Servicio de Personal / Unidad de Conserjerías](#)

[Servicio de Planificación y Evaluación](#)

[Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios](#)



Si realizamos un análisis de la evolución de los indicadores en los **últimos cinco años de gestión cerrados (2020-2024)**, podemos obtener gran información de la eficacia con que se gestionan nuestros servicios.

➤ En el caso de **Biblioteca:**

Los altos *porcentajes de bibliografía recomendada disponible I.[PC 06.211]-04* (100% en todos los ciclos), el *porcentaje de peticiones de compra por parte de estudiantes adquiridas I.[PC 06.211]-05* (100% en todos los ciclos), o el *porcentaje de respuestas positivas de préstamos interuniversitarios I.[PC 06.213]-04* (superior al 95% en todos los ciclos con la excepción de estos dos últimos ciclo 2023/2024 en que se ha visto reducida a un 85% y 86% respectivamente) **nos aporta información sobre la eficacia en la disponibilidad y utilidad de este recurso de apoyo a la comunidad universitaria.**

En lo que respecta al indicador *I.[PC 06.21]-01 Número de préstamos a domicilio por usuario potencial* vemos que **desde 2020 ha descendido con respecto a ciclos anteriores pasando del 5,40 de media en 2019 a situarse en la horquilla entre 1 y 2 de préstamos a domicilio por usuario potencial, debido a un cambio en las preferencias de los usuarios que sigue manteniéndose por parte del alumnado a lo largo de todos estos ciclos de gestión.**

Por otro lado los indicadores *I.[PC 06.21]-/2/3/4*, que miden el número de descargas electrónicas, consultas a recursos electrónicos, o consultas al descubridor BUJA por usuario potencial, **se mantienen estables a lo largo de los distintos ciclos con leves fluctuaciones**

En cuanto al indicador *I.[PC 06.22]-01* creado a partir de 2021, que mide el *Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa DIGCOMP intermedio* ha **casi duplicado el porcentaje en este ciclo 2024 con un 6% con respecto al resto de ciclos anteriores, lo cual confirma la gran acogida que ha tenido dicho programa desde que se crease en 2021.**

➤ En cuanto al **Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante** los indicadores aportan información en relación al **porcentaje de alumnos que participan tanto en el sistema de becas de régimen general como en las ayudas propias de la UJA y así como en prácticas extracurriculares.**

El indicador *I.[PC 10.21]-02* **ha sido revisado:** antes medía el porcentaje de solicitudes de beca de Régimen General del Ministerio de Educación, sobre el total de estudiantes potenciales **pasando ahora a medir la variación porcentual de personas becarias del Ministerio de Educación del curso anterior que incurren en causa de reintegro, respecto al total de personas becarias siendo este porcentaje en este ciclo 2024 de 4,41%**

El indicador *(I.[PC 10.22]-01* que mide *la variación porcentual de solicitudes de Ayudas propias de la UJA, respecto al ciclo anterior*, a partir de 2020 vuelve a mantener sus valores en una tendencia sostenida **viéndose incrementada, superando el 90% en los dos últimos ciclos de gestión**



Sin embargo, en el caso del indicador **(I.[PC 10.51]-01)** que mide *porcentaje de estudiantes inscritos en ICARO respecto de los estudiantes que han realizado prácticas*, se aprecia cómo en los dos últimos ciclos de gestión el % de estudiantes inscritos en ICARO se ha reducido con respecto a los dos ciclos anteriores, moviéndose en la horquilla del 38% y 39%, pero manteniéndose superior al resultado obtenido en el ciclo 2020, que no llegaba al 28%.

➤ En el caso del **Servicio de Deportes** otro indicador de gran relevancia es **I.[PC 03.11]-04: Porcentaje de solicitudes de reservas periódicas para docencia e investigación que son asignadas y confirmadas en un máximo de dos días hábiles**, que es **100% en los últimos ciclos de gestión** lo cual ya nos da indicaciones de la gran eficacia de este servicio.

En lo relativo a sus **indicadores del PC11**, la tendencia de los indicadores de este proceso que miden el % de ocupación de las actividades físicas dirigidas, de actividades físicas en la naturaleza y actividades físicas UJA. GYM se mantiene en la línea de los anteriores ciclos de gestión, con los valores obtenidos dentro de los objetivos establecidos al respecto, mejorando incluso en este ciclo 2024 los valores obtenidos en los dos anteriores ciclos de gestión salvo el indicador **I.[PC 11.13]-22** que ha bajado algo más de un punto con respecto al ciclo anterior.

➤ Los indicadores del **Servicio de Gestión Académica** arrojan información, entre otros, de cuál ha sido la evolución de la atención al estudiante.

Se observa el **Incremento experimentado desde el ciclo 2020 de la atención telefónica y telemática** y medida por los indicadores **I.[ PC.9.27]-/02 /03**, aunque la atención telefónica se ha visto reducida en este ciclo de gestión con respecto al anterior en más de 2000 atenciones, las cuales han sido sustituidas por las atenciones en ventanilla medidas por el indicador **I.[ PC.9.27]-01**, el cual ha subido en más de 1500 en este ciclo de gestión llegando a un total de 6682.

Otra información relevante es relativa a la *evolución de matrícula online*, **(I.[PC.9.23]-03 superando el 90% en casi todos los ciclos de gestión**, así como gestiones relacionadas con reconocimientos de créditos medidos por los indicadores **(I.[PC.9.24]-01.1 / I.[PC.9.24]-01.2)**, solicitudes de títulos o certificaciones académicas **(I.[PC.9.25]-01** cuyo valor se mantiene sostenido en los últimos ciclos de gestión, con la salvedad de los dos indicadores siguientes:

**I.[PC.9.25]-02** que mide la *gestión de títulos* el cual se vio incrementado en el ciclo 2022, llegando casi al doble (6620 títulos) frente al resto de ciclos en que la gestión de títulos se está moviendo entre la horquilla de 3100 y 3600..

**I.[PC.9.23]-05** que mide las *incidencias que se producen en los plazos de matrícula*. Este indicador se ha visto incrementado en los dos últimos ciclos de gestión llegando casi a duplicar el % de incidencias de los ciclos anteriores (15,40% en el ciclo 2023 y 14,64% en este ciclo 2024) con el correspondiente incumplimiento del valor objetivo establecido.



- En lo que respecta a los indicadores del **Servicio de Información y Registro**: se explican más abajo desglosados por el proceso al que aplican.

En general en el **PCO4** se aprecia que **todos los indicadores con valores objetivos se han cumplido**:

**I.[ PC 04.13]-18** En este ciclo de gestión 2024 el número de incidencias en plataformas de e-admón sigue esa tendencia de incremento con respecto a los ciclos. Esto confirma la previsión de dicho servicio de que la tendencia será al alza conforme se vayan implantando servicios y procedimientos en la nueva sede.

**I.[ PC 04.13]-19** que mide el tiempo medio de respuesta en actuaciones de incidencias de plataformas de e-admón. se mantiene estable en los últimos ciclos de gestión. Según indica el Servicio de Información y Registro en su informe, se responden de forma inmediata aquellas que pueden abordarse desde el SIR@, habiendo realizado un procedimiento en el que pueden derivar tanto al SI, como a Getronics la resolución de aquellas incidencias que lo precisen.

En el **PC06** los dos indicadores que tiene dicho servicio miden:

**I.[PC 06.12]-01.** Incremento porcentual anual del número de consultas de atención directa. Según su informe de seguimiento **el resultado de este indicador es positivo con respecto al año anterior**. Este resultado era previsible dado el fuerte incremento negativo del año 2023, además debemos tener en cuenta que la plena puesta en producción y funcionamiento del IVR-call center, con distribución de llamadas, ha dado racionalidad a este proceso de tal forma que ya o entran en el SIR@ llamadas que iban dirigidas a otros servicios.

**I.[PC 06.133]-01 – Incremento % anual del entradas en tablón digital.** Según su informe de seguimiento, **para este ciclo no se ha podido realizar mediciones puesto que este proceso se ha pasado a sede electrónica.**

En el **PC 12** el indicador:

**I.[PC 12.11]-05.** que mide el número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos (firma electrónica). **sigue esa tendencia de incremento con respecto a los ciclos anteriores**, siendo este ciclo 2024, 732 certificados (162 más que las del ciclo 2023).

- Otros datos a destacar son los altos porcentajes del **Servicio de informática** en todos sus indicadores **manteniéndose estables en todos ellos a lo largo de todos los ciclos**, lo que se valora positivamente por dicho servicio en su informe de seguimiento, **al cumplirse el valor objetivo de todos aquellos indicadores que lo tienen establecido.**





**Tras su análisis** el servicio de informática ha llegado a la conclusión de que no es necesario modificar los valores objetivo de sus indicadores.

Estos resultados positivos de todos sus indicadores nos **muestran la disponibilidad de este servicio** tanto para la gestión del servicio Web corporativo, Servicio de Correo –e de la UJA, Servicio Google APPS Education, **así como de su eficacia de respuesta a incidencias**

➤ En el caso del **Servicio de Vigilancia, Obras y Mantenimiento**

De acuerdo a lo que indica la UT en su informe de seguimiento, **los resultados de los indicadores se ajustan a los objetivos definidos.**

Respecto a la **Programación de Mto. Preventivo se han realizado las acciones programadas**, teniendo presente que se ha ajustado la programación a la capacidad real de la UT

**El 100% de las revisiones reglamentarias han sido favorables**, lo que evidencia el correcto funcionamiento de la actividad preventiva para el mantenimiento de las instalaciones. **En relación entre los porcentajes de actuaciones preventivas y correctivas, se evidencia un considerable aumento de la actividad preventiva lo que implica menor número de averías.**

En relación al indicador de actividad I.[ PC 04.13]-32 que mide *tiempo medio de finalización (TMF) de las órdenes de trabajo (OT) correctivas.*, **ha subido con respecto a los tres ciclos anteriores y en este ciclo 2024 llega a los 10 días.**

➤ En cuanto a los indicadores del **Servicio de Personal (unidad de conserjería).**

En su informe de seguimiento el Servicio de Personal indica que **los indicadores bajo la responsabilidad de la Unidad de Conserjerías han sido medidos obteniendo unos resultados óptimos y acordes con los valores fijados** para cada indicador. Teniendo en cuenta los datos disponibles en los procesos implantados en dicha unidad, **el nivel puede considerarse excelente con valores porcentuales del 100% tanto en lo que a porcentaje de solicitudes atendidas se refiere como al porcentaje de incidencias gestionadas**

Asimismo, se **ha ido incrementando también el número de días de antelación en la comunicación de asignación de espacios con respecto a su disponibilidad llegando en 2024 casi a los 92 días de antelación.** Continuando con esta tendencia ascendente, desde 2020.



➤ En lo relativo al **Servicio de Planificación y Evaluación:**

En el caso del indicador **I.[PC06.28]-01** *“Porcentaje de actualizaciones anuales del Anuario Estadístico sobre las planificadas en el Calendario de Suministro de Datos”*, **se ha cumplido al 100% del valor objetivo manteniendo dicho % desde 2020, por lo que se considera que el compromiso de calidad del SPE se ha cumplido también en este ciclo 2024 en su totalidad al actualizarse el anuario en las dos fechas previstas para su realización.**

El indicador **I-[PC06.30]-01** *“Grado de cumplimiento en la planificación de lanzamiento de encuestas”*. En este ciclo de gestión el indicador **ha cumplido su valor objetivo al cumplirse la planificación de lanzamiento de las encuestas con origen en una actuación del SPE.**

El indicador **I-[PC06.30]-02** *“Porcentaje de informes de resultados de las encuestas remitidos en un plazo igual o inferior a 20 días hábiles”* alcanza el valor de **100%, ya que la remisión de los informes de resultados se ha producido en tiempo, permitiendo tanto su análisis como su difusión a través de los espacios web y canales habilitados al efecto, tanto a nivel institucional (portal de transparencia, anuario estadístico...) como a nivel de unidad administrativa, centro u órgano.**

➤ Para terminar, otro servicio cuya gestión también afecta a los procesos de docencia es el de la **Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios** cuyos indicadores también aportan *información de gran relevancia en lo relativo al apoyo técnico a prácticas docentes cómo a resoluciones prácticas de consultas técnicas realizadas.*

Según nos indica el servicio en su informe de seguimiento:

**I. [PC 08.2]-04 Apoyo técnico presencial (prácticas docentes.** Las cifras que nos ofrece este indicador para **el año 2024** nos muestran que **se han realizado 2128 prácticas presenciales.** Manteniendo esa **evolución ascendente desde 2020.**

**I.[PC 08.2]-05 Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas.** En este indicador se mide el número de solicitudes recibidas y resueltas de consultas técnicas (47 consultas técnicas), sobre el total de solicitudes recibidas en la UDTL de apoyo a la docencia, a la investigación ( 2068 solicitudes en total), **siendo el valor de un 3%.**

**I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de Incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas Docentes.** Este indicador mide el porcentaje de incidencias que no requieren MC y que son subsanadas en el momento, bien con la presencia del Técnico/a o adecuando las condiciones de ensayo. **El porcentaje de incidencias ha sido del 15% (3 de 28), esto significa que de las 28 incidencias producidas 3 han sido subsanadas en el mismo momento.**

**I.[PC 08.2]-08 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes.** Mide el total de prácticas preparadas con adecuación funcional de recursos, cuántas de ellas se realizan en tiempo y forma. **El porcentaje en este año ha sido del 98%, igual que los dos**



**ciclos anteriores.** Es un indicador que está perfectamente consolidado y que arroja valores superiores al valor objetivo.

**I.[PC 08.2]-23** Porcentaje de solicitudes de apoyo a la Docencia. Su valor es del 66% lo cual nos indica que las tareas docentes suponen la mayoría de las solicitudes recibidas ya que del total de 2021 de solicitudes de apoyo a la docencia, a la investigación y la resolución prácticas de consultas técnicas, 1325 solicitudes corresponden a apoyo a la docencia